

Caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

2023



Identificar características específicas de los usuarios, ciudadanos, los grupos de valor y partes interesadas de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

con el fin de

1

Garantizar el derecho al acceso de información, conocer las expectativas y necesidades en materia de información de ciudadanos, usuarios e interesados

2

Adecuar procesos y/o procedimientos para la entrega de información

1

Centralizar la información registrada con respecto a los grupos de interés de la CREG

2

Establecer los canales y mensajes adecuados para rendir cuentas a los grupos de interés de la Comisión

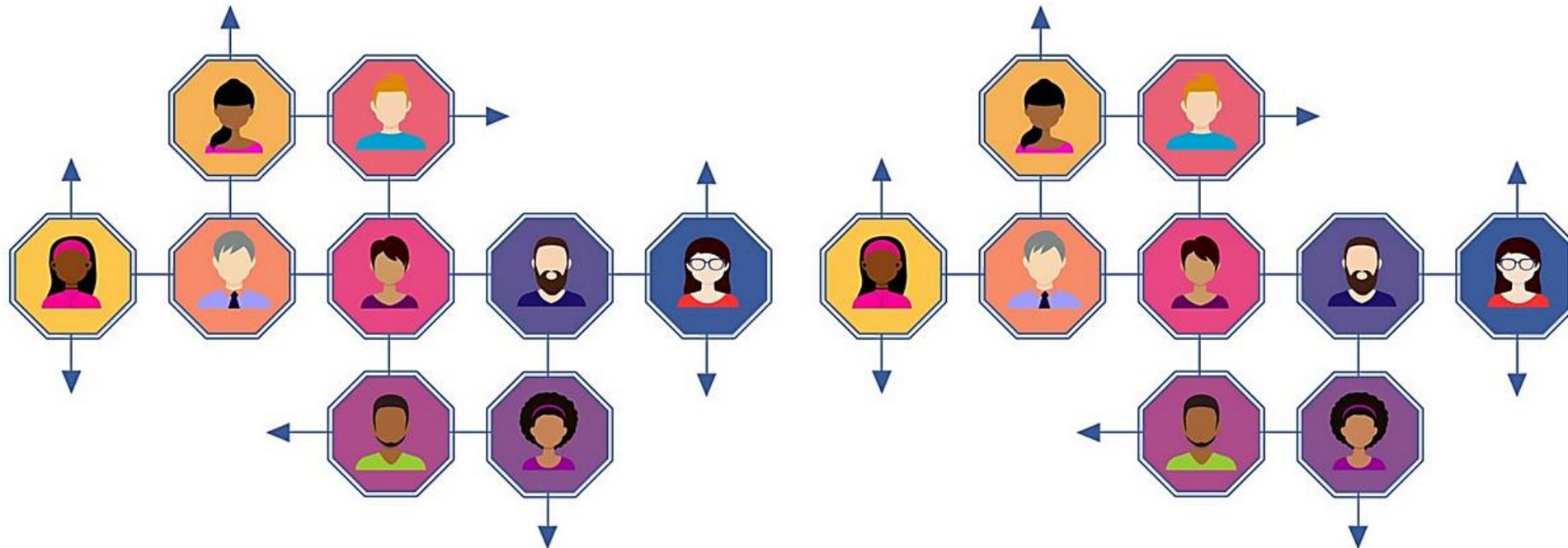
3

Establecer los canales y mensajes adecuados para rendir cuentas a los grupos de interés de la Comisión

4

Establecer los canales y mensajes adecuados para rendir cuentas a los grupos de interés de la Comisión

La presente caracterización de usuarios permite identificar las particularidades de los grupos de interés de la CREG, en el marco de la Ley 1712 de 2014, en particular en el acceso a la información pública, así como en el servicio al ciudadano, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y gobierno digital. La misma se ajusta a la implementación, por parte de la CREG, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



1

Grupos de valor

- Prestadores del servicio regulado
- Usuarios
- Superintendencias

2

Otras partes interesadas

- Gobierno Nacional
- Gobiernos regionales y locales
- Altas cortes
- Entidades de control
- Legislativo
- Gremios y asociaciones
- Comités de veeduría y vocales de control social
- Medios de comunicación
- Academia
- Fabricantes de equipos y elementos del servicio
- Otras entidades reguladoras nacionales e internacionales
- Consultores del sector
- Proveedores de bienes y servicios a la CREG
- Funcionarios CREG
- Veedurías
- ONGS



Grupo de valor: Prestadores del servicio regulado

Servicio: Comunicación de la regulación emitida

- **Objetividad:** Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.
- **Transparencia:** Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.
- **Oportunidad:** Que se divulgue la información a tiempo.
- **Proactividad:** Que se procure la anticipación a los problemas.
- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.
- **Participación:** Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.

Grupo de valor: Usuarios

Servicio: Comunicación de la regulación emitida en lenguaje claro

- **Divulgación:** Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.
- **Participación:** Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.
- **Objetividad:** Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.
- **Transparencia:** Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.
- **Oportunidad:** Que se divulgue la información a tiempo.
- **Proactividad:** Que se procure la anticipación a los problemas

Grupo de valor: Superintendencias

Servicio: Comunicación de la regulación emitida en lenguaje claro

- **Cooperación:** Que se trabaje de manera colaborativa la divulgación de temas que competen a las entidades
- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.
- **Participación:** Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación

Otras partes interesadas: Gobierno Nacional - Gobiernos regionales y locales

- **Sujeción a la política pública:** Que la regulación desarrolle propósitos y metas del plan nacional de desarrollo y los lineamientos de política del Gobierno Nacional.
- **Oportunidad:** Que las respuestas se emitan en el menor tiempo posible, pero siempre enmarcadas dentro de los términos legales
- **Transparencia:** Que la información entregada sea completa, explícita y confiable.
- **Divulgación:** Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.
- **Participación:** Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas

Otras partes interesadas: Altas cortes – Entidades de control - Legislativo

- **Oportunidad:** Que se divulgue la información a tiempo.
- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.
- **Participación:** Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.

Otras partes interesadas: Gremios , asociaciones y ONGS

- **Objetividad:** Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.
- **Transparencia:** Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.
- **Oportunidad:** Que se divulgue la información a tiempo.
- **Proactividad:** Que se procure la anticipación a los problemas.
- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.
- **Participación:** Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación

Otras partes interesadas: Comités, vocales de control social y veedurías

- **Divulgación:** Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.
- **Participación:** Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas
- **Objetividad:** Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.
- **Transparencia:** Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.
- **Oportunidad:** Que se divulgue la información a tiempo.
- **Proactividad:** Que se procure la anticipación a los problemas.
- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.

Otras partes interesadas: Medios de comunicación

- **Simplicidad:** Que las reglas estén elaboradas de tal forma que se facilite su comprensión, aplicación y control.
- **Divulgación:** Que se publiquen con suficiente anticipación todos los proyectos específicos de regulación, y que se especifiquen los plazos para recibir comentarios.
- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.

Otras partes interesadas: Academia

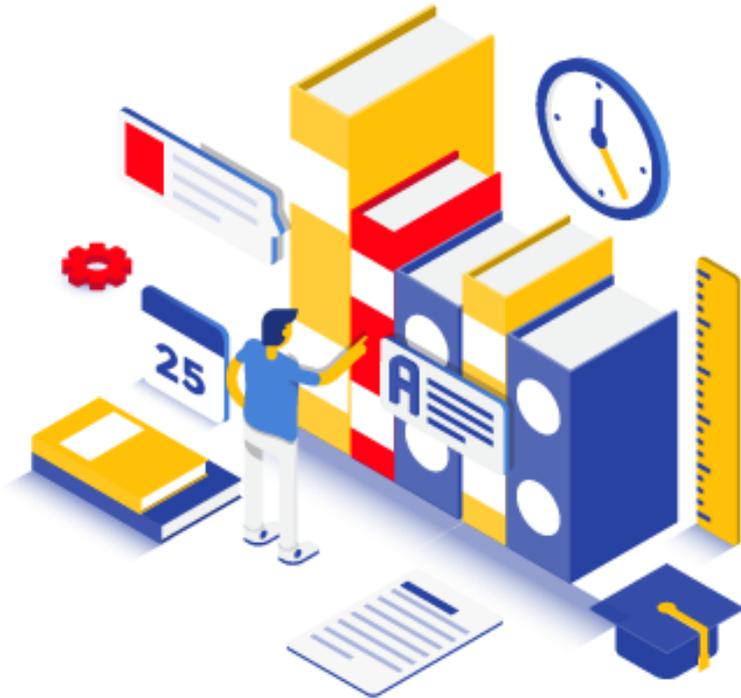
- **Divulgación:** Que se publiquen con suficiente anticipación todos los proyectos específicos de regulación, y que se especifiquen los plazos para recibir comentarios.
- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.
- **Participación:** Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.
- **Oportunidad:** Que se divulgue la información a tiempo.

Otras partes interesadas: Otras entidades reguladoras nacionales e internacionales

- **Cooperación:** Que se trabaje de manera colaborativa la divulgación de temas que competen a las entidades.
- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.

Otras partes interesadas: Funcionarios CREG

- **Claridad:** Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.
- **Oportunidad:** Que se divulgue la información a tiempo.
- **Colaboración:** Que se brinde apoyo y soporte en la producción y divulgación de la información a todos los procesos de la entidad
- **Proactividad:** Que se procure la anticipación a los problemas.



- **Decreto 2696 de 2004. (subrogado por el Decreto 1078 de 2015):** Define las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de transparencia y derecho al acceso de la información.
- **Decreto 2482 de 2012:** (Derogado por el Decreto 1083 de 2015): Lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 1008 DE 2018:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **COMPES 3654 de 2010:** Política de rendición de cuentas.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.
- **Matriz de grupos de valor y partes interesadas.**
- **Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (MIPG).**

VARIABLE	TIPO	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Por qué?	Metodología
Geográficas	Ubicación geográfica	Conocer donde se concentran los grupos objetivos de la CREG	Segmentar usuarios por ubicación geográfica (base de datos)	Presenta los lugares donde la entidad debe hacer presencia	Información en base de datos
Demográficas	Actividad	Definir el tipo de mensaje	Segmentar usuarios por actividad económica, etnia, lenguas e idiomas (lengua de señas colombiana) y tipo de relación con la CREG (base de datos)	Establece el tipo de información que requieren los usuarios por parte de la CREG	Información en base de datos
Intrínseco	Acceso a canales	Establecer los medios de comunicación	Analizar los medios a través de los cuales los usuarios quieren recibir información con respecto a la CREG	Define canales efectivos para divulgación de información por parte de la CREG	La información se recopila a través del estudio de percepción realizado en la entidad y encuestas durante audiencias de rendición de cuentas
Comportamiento	Beneficios buscados	Identificar la información que los grupos objetivos quieren recibir	Analizar las encuestas contestadas por los usuarios durante el desarrollo de las rendiciones de cuentas	Prioriza temas para tratar en las rendiciones de cuentas	La información se recopila a través del estudio de percepción realizado en la entidad y encuestas durante audiencias de rendición de cuentas



1 Datos primarios

- Resultados estudio de percepción CREG 2021.
- Listados de inscripción eventos CREG (los eventos son periódicos).

2 Datos secundarios

- **Base de datos CREG:** La base de datos está tipificada de acuerdo con el tipo de usuarios de la CREG (Gobierno nacional, gobierno local y regional, entidades adscritas y pares, legislativo, entes de control, gremios, medios de comunicación, academia, empresas reguladas, usuarios y vocales de control).

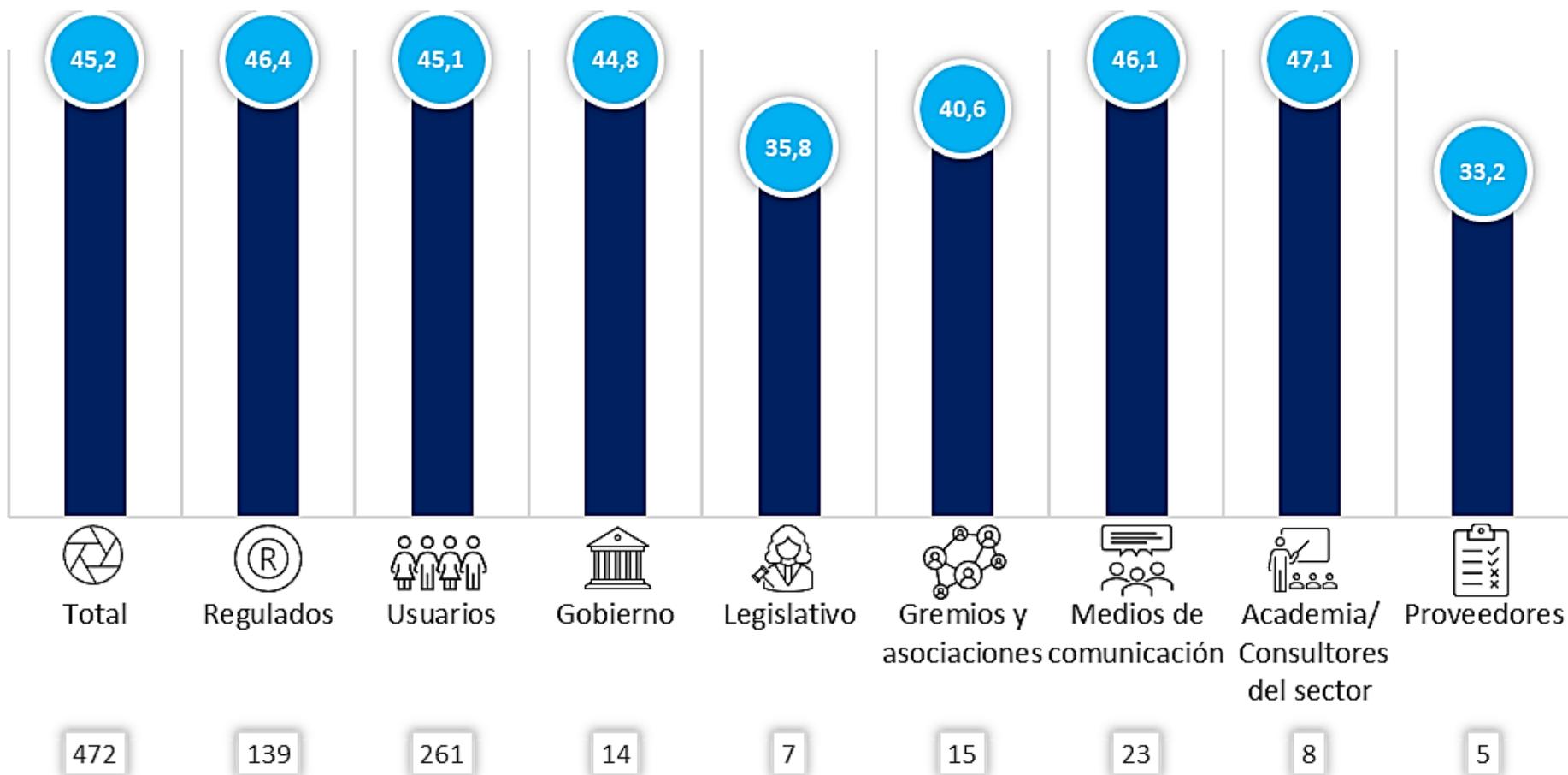
Público de interés	Ubicación geográfica	Demografía
Prestadores del servicio regulado	32 departamentos	Ingenieros, abogados , y economistas.
Usuarios	32 departamentos	276 usuarios de servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, GLP y combustibles líquidos.
Comités de veeduría ciudadana, vocales de control social, ONGS	32 departamentos	Trabajadores, directores y desempleados
Entidades de control y vigilancia	El 100% de entidades registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia, aunque también tienen sedes regionales.	Las personas cuentan con niveles académicos altos y con cargos gerenciales.
Gobierno nacional	El 100% de entidades del gobierno nacional registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.	Las personas cuentan con un nivel académico alto y con cargos que influyen en la toma de decisiones a nivel nacional.

Público de interés	Ubicación geográfica	Demografía
Entidades adscritas y pares	El 100% de entidades adscritas registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia	Las personas cuentan con un nivel académico alto.
Legislativo	El 100% de entidades adscritas registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.	Las personas relacionadas son senadores y representantes a la cámara.
Gremios y asociaciones	El 100% de entidades registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.	Ingenieros, abogados , y economistas

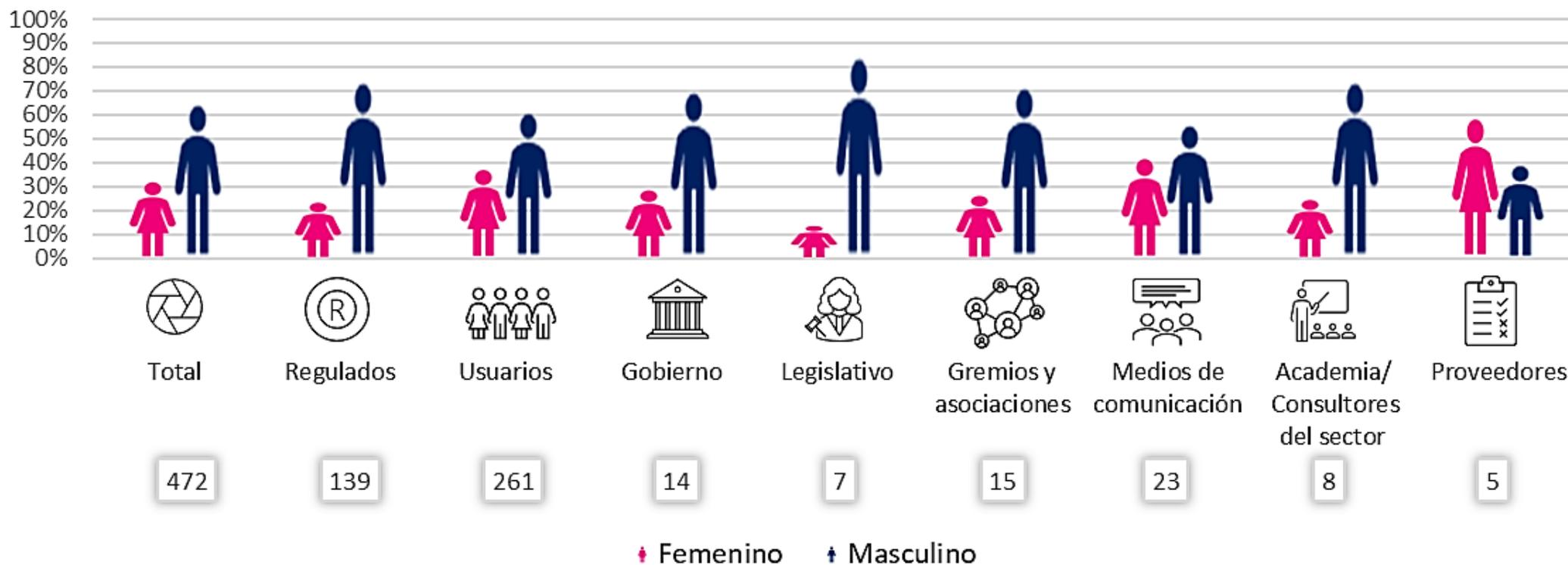
Público de interés	Ubicación geográfica	Demografía
Medios de comunicación	Tienen presencia en todo el territorio nacional con fuerte concentración en Bogotá.	Comunicadores sociales y periodistas
Academia	Tienen presencia en todo el territorio nacional con fuerte concentración en Bogotá	Rectores, decanos y académicos
Gobierno local y regional	Todas las gobernaciones y alcaldías de Colombia son grupos objetivos de la CREG, por lo tanto se habla de 32 departamentos y 1102 municipios	Las personas cuentan con un nivel académico medio - alto y con cargos que influyen en la toma de decisiones en departamentos y municipios
Entes de control	El 100% de entidades adscritas registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.	Las personas cuentan con niveles académicos altos y con cargos gerenciales.

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

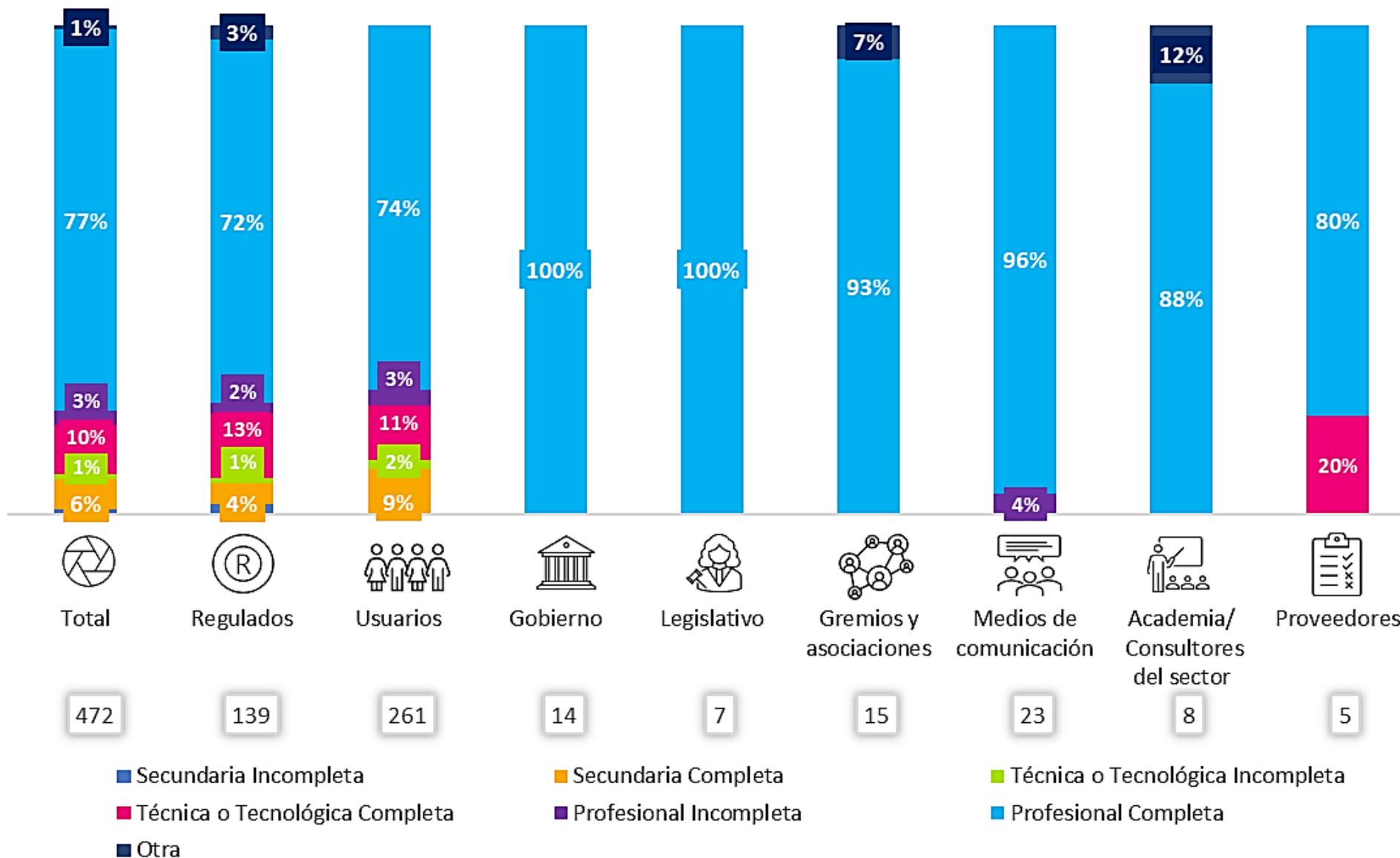
Edad promedio



Género

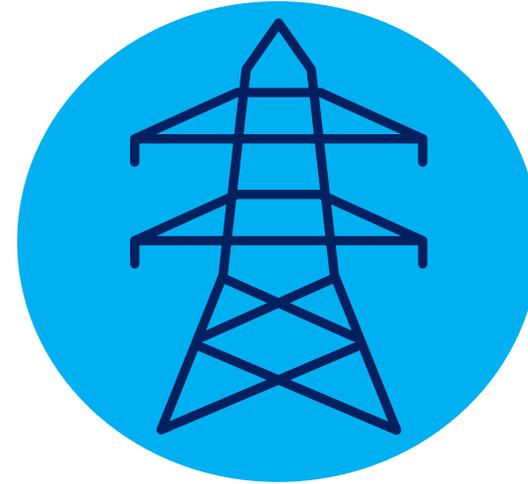


Educación



Ubicación geográfica

Regulados		32 departamentos
Usuarios		32 departamentos
Gobierno		El 100% de entidades del gobierno nacional registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.
Legislativo		El 100% de entidades adscritas registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.
Gremios y asociaciones		El 100% de entidades registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.
Medios de comunicación		Tienen presencia en todo el territorio nacional con fuerte concentración en Bogotá.
Academia/ Consultores del sector		Tienen presencia en todo el territorio nacional con fuerte concentración en Bogotá

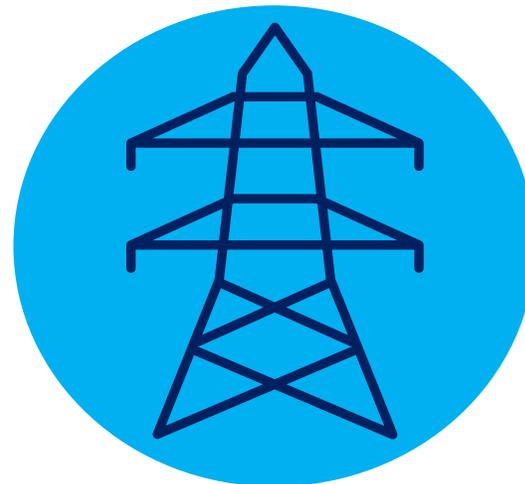


CONTEXTO DE USO



¿Por qué medio de comunicación le gustaría ser notificado sobre la regulación de energía y gas?

	Total	Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
Correo electrónico 	 72%	 73%	 75%	 71%	 14%	 87%	 33%	 100%	 43%
Redes sociales 	 14%	 11%	 15%	 29%	 43%	 7%	 7%	 11%	 29%
Internet 	 12%	 17%	 10%	 7%	 43%	 7%	 7%	 11%	 14%
Televisión 	 11%	 7%	 11%	 7%	 29%	 7%	 26%	 11%	 29%
Página web 	 10%	 13%	 8%	 21%	 57%	 7%	 11%	-	-
Radio 	 6%	 2%	 5%	 21%	-	 7%	 22%	 11%	 29%
Capacitaciones 	 6%	 10%	 4%	-	 29%	-	 4%	-	-
Prensa 	 4%	 2%	 4%	 7%	-	-	 22%	-	 29%
Youtube 	 2%	 1%	 2%	 14%	-	-	 4%	-	-
Revistas 	 2%	 1%	 2%	-	 14%	-	 7%	-	-
Teléfono 	 8%	 8%	 9%	 7%	-	 20%	 4%	-	-
Whatsapp 	 5%	 4%	 4%	 7%	-	 7%	 15%	-	-
Correspondencia escrita 	 4%	 7%	 3%	-	-	-	-	-	-
Personalmente 	 2%	 2%	 2%	-	-	-	-	-	-
Otros 	 2%	 2%	 3%	-	-	-	 7%	-	-



OBJETIVOS Y MOTIVACIONES

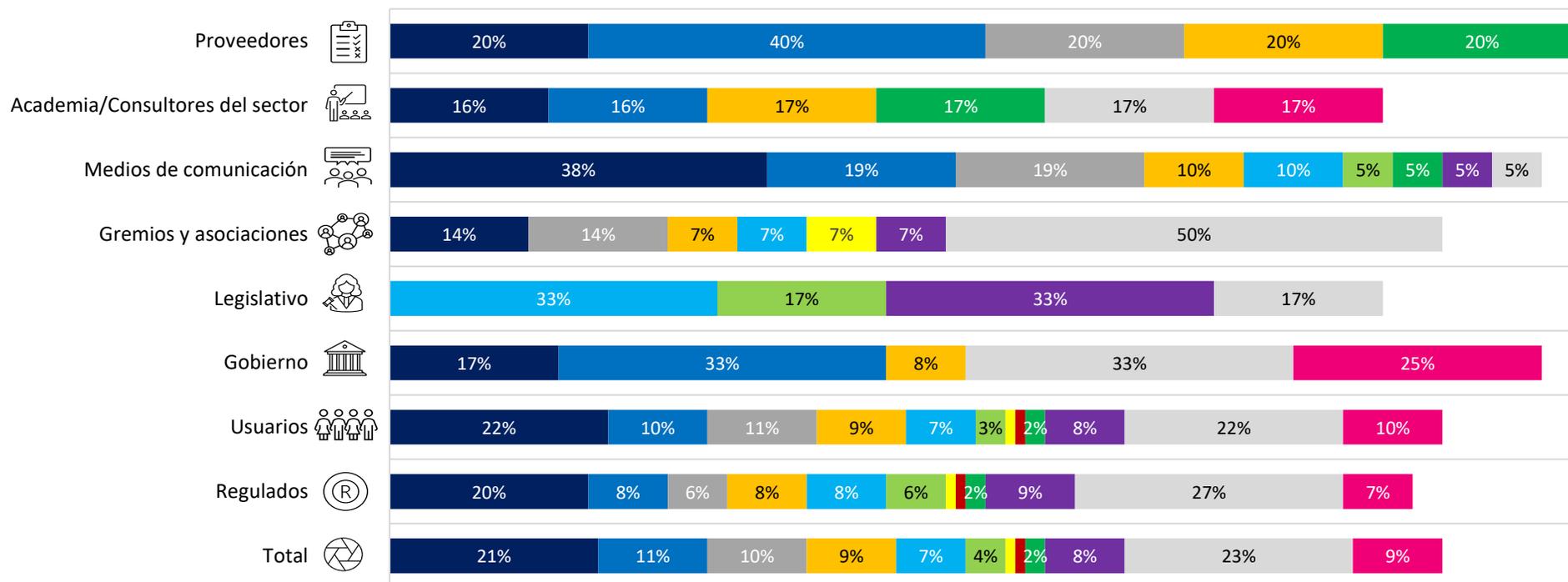


Expectativas sobre el proceso de emisión de la regulación

¿Qué espera usted, es decir cuáles son sus expectativas, sobre el proceso de emisión de la regulación de una entidad como la CREG - Comisión de Regulación de Energía y Gas?

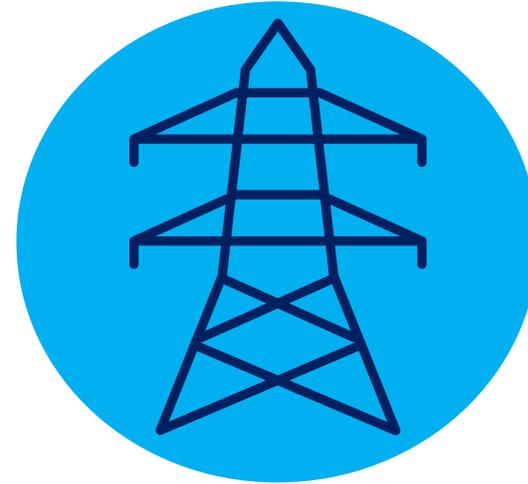
	Total	Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
Permitan debatir decisiones con las partes	72%	70%	75%	83%	33%	71%	52%	83%	100%
Regulación equitativa en tarifas / mayor equidad en el mercado regulatorio	18%	20%	16%	25%	17%	14%	43%	17%	-
Agilidad en los procesos / expedición de normas	15%	14%	15%	67%	-	7%	5%	33%	20%
Cumplir con la agenda regulatoria	14%	13%	14%	25%	-	21%	14%	17%	-
Información clara / fácil de entender	14%	15%	14%	8%	17%	7%	5%	17%	40%
Talleres / acompañamiento / seguimiento a las necesidades	8%	7%	8%	-	33%	7%	-	-	-
Más transparencia	7%	6%	8%	-	-	7%	14%	-	-
Publicar todos resultados / informes	4%	4%	3%	-	33%	14%	10%	-	-
Imparcialidad	3%	3%	3%	-	-	7%	5%	-	-
Simplificar los procesos / mejorarlos	3%	2%	4%	-	-	-	-	-	-
Hacer gestión en todas las regiones del país	2%	2%	2%	-	-	-	5%	-	20%
Modernización / innovación	2%	2%	3%	-	-	-	-	17%	-
Más control / vigilancia	2%	-	2%	-	-	7%	5%	-	-
Buscar siempre proteger el medio ambiente	1%	2%	1%	-	-	-	5%	-	-
Contar personal capacitado	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	20%
Mejorar el servicio	1%	1%	-	-	-	-	5%	-	-
Confiability	1%	2%	-	-	-	-	-	-	20%
Otros	9%	9%	10%	-	-	14%	5%	-	-
Nada	4%	7%	3%	-	-	-	5%	-	-
No sabe	86%	78%	92%	75%	33%	100%	71%	67%	100%

¿Qué le gustaría conocer sobre la comisión encargada de regular la energía y gas en Colombia?



- Normatividad de la regulación / conceptos
- Acceso a la información / más pública
- Conceptos sobre tarifas / formulas aplicadas
- Los diferentes pasos del proceso / metodologías
- Información de los comisionados
- Funcionalidad de la entidad
- La organización estructural
- Las sedes
- Todo
- Otros
- Nada
- No sabe

REQUERIMIENTOS BÁSICOS Y ADICIONALES

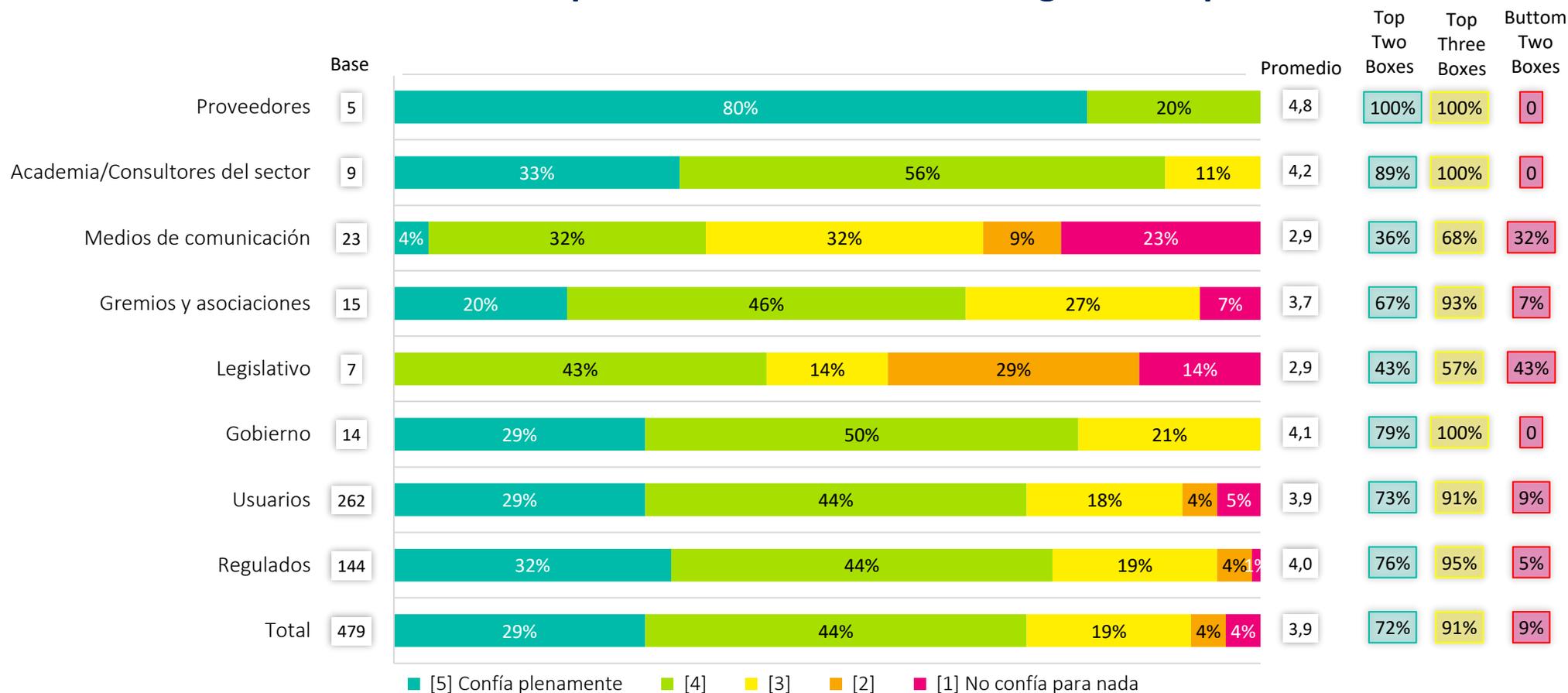


¿Qué sugerencias tiene o qué cambios realizaría en la CREG?

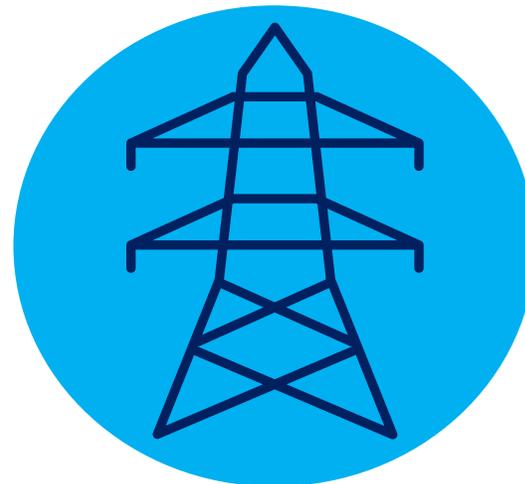
	Total	Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
Escuchar a todos los implicados / comunidad / empresas	● 14%	● 11%	● 17%	-	-	-	● 19%	-	-
Agilizar los procesos / mejorar procesos	● 7%	● 9%	● 6%	● 25%	-	-	● 5%	● 17%	-
Regulación de acuerdo a las situaciones	● 7%	● 4%	● 7%	● 8%	-	● 29%	-	● 33%	● 20%
Información clara / fácil de entender	● 4%	● 5%	● 4%	-	-	● 7%	● 14%	-	-
Facilitar la información / fácil acceso	● 4%	● 3%	● 4%	-	-	● 7%	● 14%	-	-
Las evaluaciones por parte de comisionados se hagan en terreno	● 3%	● 4%	● 3%	-	-	-	● 10%	-	-
Más capacitaciones / talleres	● 3%	● 2%	● 4%	-	-	-	-	-	-
Contratar más personal	● 3%	● 4%	● 3%	-	-	-	-	● 17%	-
Cambiar el sistema de regulación de tarifas	● 3%	● 1%	● 4%	-	-	-	● 5%	-	-
Capacita el personal	● 2%	● 2%	● 3%	-	-	-	-	-	-
Innovar / cambios tecnológicos	● 2%	● 2%	● 2%	-	-	-	● 10%	-	-
Conocer la funcionalidad de la entidad	● 2%	-	● 2%	-	-	● 7%	● 5%	● 17%	● 20%
Autónoma	● 2%	● 3%	-	-	-	● 7%	-	● 17%	-
Proceso de costos / tarifas	● 1%	● 2%	● 1%	-	-	-	-	-	-
Conocer los diferentes pasos del proceso / metodologías	● 1%	● 2%	● 1%	-	-	-	-	-	-
Más transparencia	● 1%	-	-	-	-	-	● 14%	-	-
Otros	● 10%	● 7%	● 10%	● 17%	● 33%	● 29%	● 5%	● 17%	-
Nada	● 30%	● 37%	● 27%	● 50%	● 50%	● 14%	● 19%	-	● 40%
No sabe	● 8%	● 7%	● 10%	-	● 17%	-	● 5%	-	● 20%

Nivel de confianza en la CREG

¿Qué tanto confía en el proceso de emisión de la regulación que realiza la CREG?

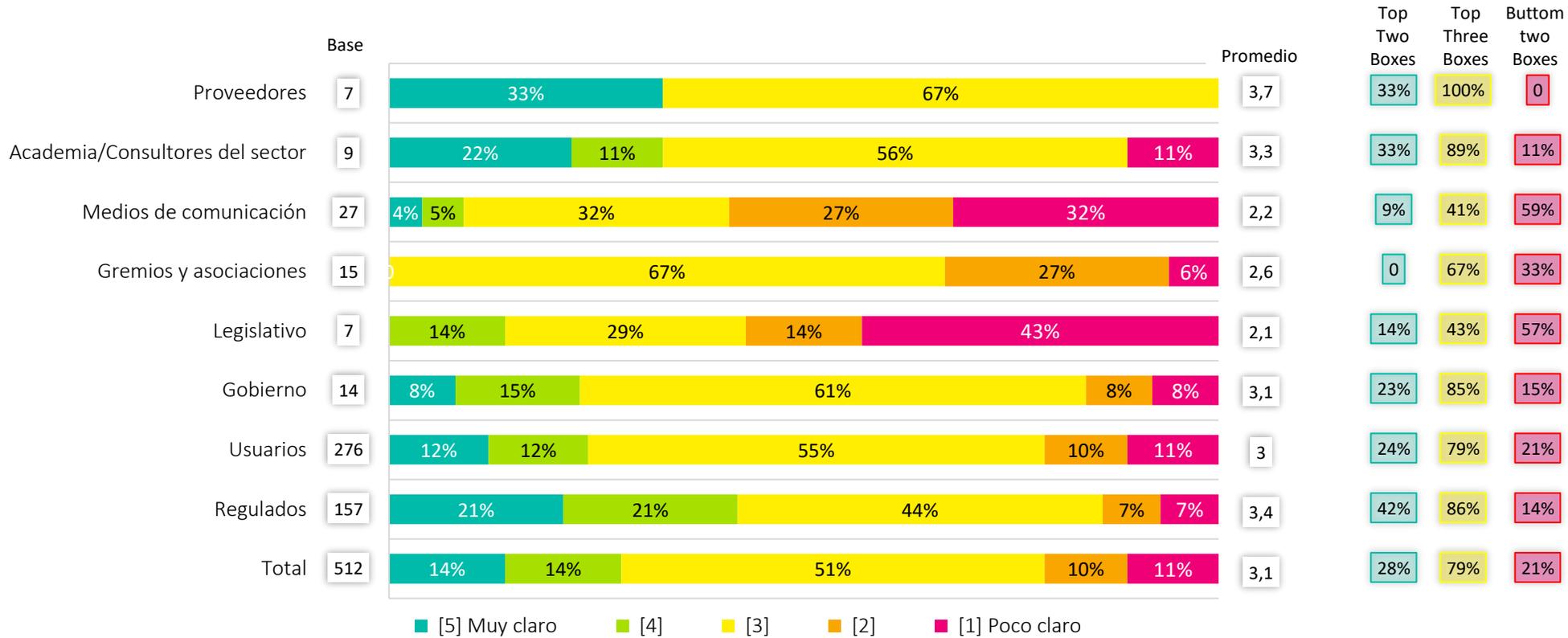


ESCENARIOS DE USO

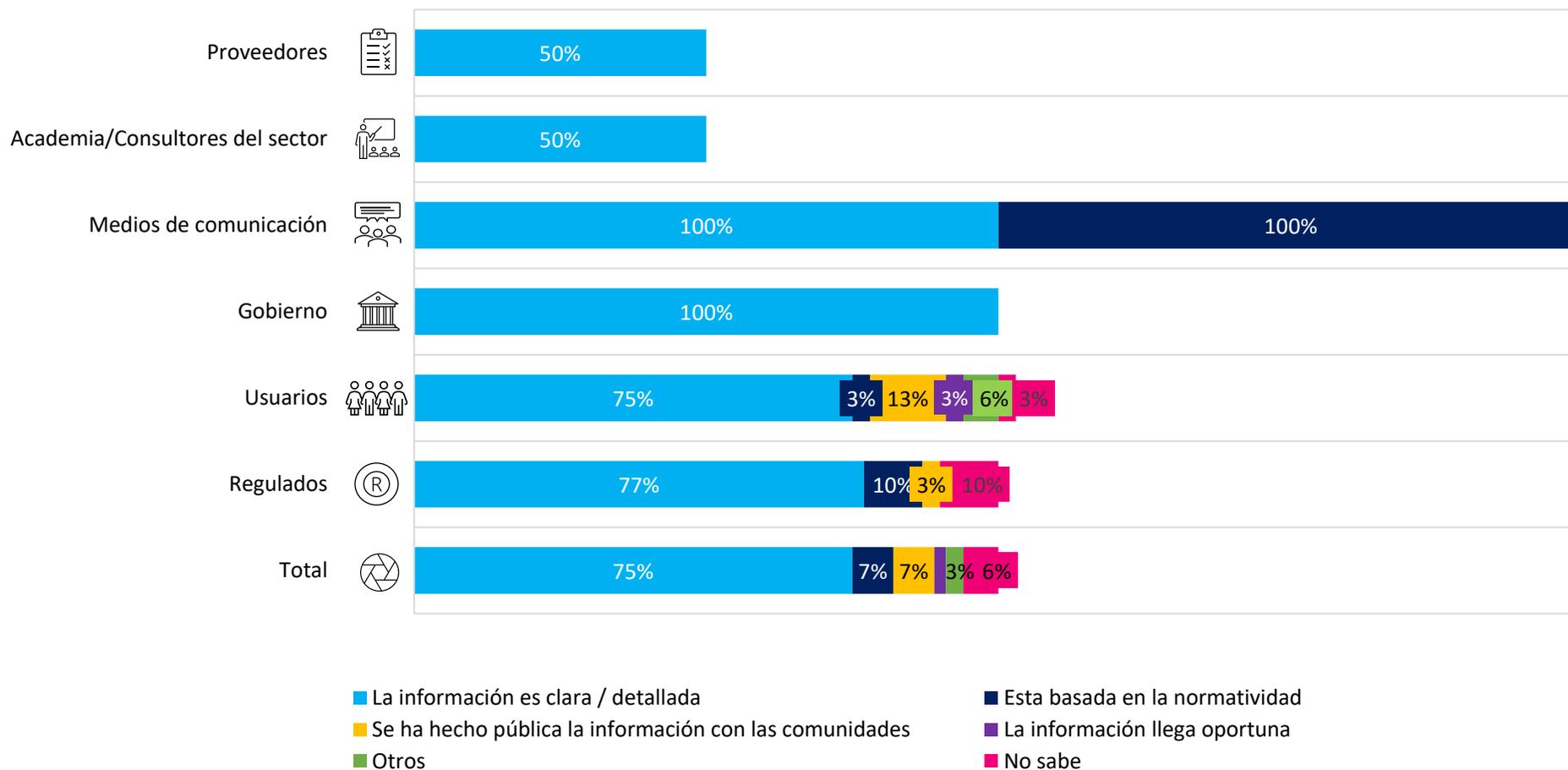


Las regulaciones de la CREG son ...

¿Qué tan fácil de entender son las regulaciones de la CREG con los usuarios y agentes regulados de energía y gas?



Razones de la claridad y facilidad de entendimiento de las regulaciones ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?



Razones de la falta de claridad y facilidad de entendimiento de las regulaciones

¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?



- No esta clara la información / demasiado extensa
- Los términos usados son muy técnicos
- Las normas son complejas de entender
- La información no llega a todos los usuarios
- Es clara pero injusta
- Se socializa cuando ya se ha oficializado la norma
- Otros
- No sabe



Comisión de Regulación
de Energía y Gas



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

GRACIAS



@ComisionCREG



www.creg.gov.co



creg@creg.gov.co



SC-CER177419

